



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OHJELMAPALVELUESITE IVALO RIVER CAMPINGILLE

Anssi Väänänen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2015
Matkailun koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

ANSSI VÄÄNÄNEN:
Ohjelmapalveluesite Ivalo River Campingille

Opinnäytetyö 32 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Joulukuu 2015

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kattava ohjelmapalveluesite Ivalo River Campingille. Ohjelmapalveluesite muodostaa selkeän kokonaisuuden, jonka avulla palveluiden myynti ja ostaminen on helppoa.

Ohjelmapalveluesitteen tavoitteena on luoda hyvät edellytykset myyntityölle ja palvelutarjonnan sekä myynnin kasvattamiselle. Tavoitteena on saada lisäarvoa toimeksiantajalle ja itselleni.

Opinnäytetyön teoria pohjautuu ohjelmapalvelualan määritelmiin, turvallisuuteen, laatu-tekijöihin ja elämyksellisyyteen. Lisäksi työssä käsiteltiin tuotekehittelyprosessi ja sen vaiheet.

Kyseessä on menetelmältään toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotos oli ohjelmapalveluesite. Toiminnallisuus etenee tuotekehittelyprosessin ajatuksella ideasta pilottiversion tuottamiseksi ja sen arviointiin. Lopputulos luovutetaan toimeksiantajayrityksen käyttöön.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme of Tourism

ANSSI VÄÄNÄNEN:
Programme Services Brochure for Ivalo River Camping

Bachelor's thesis 32 pages, appendices 3 pages
December 2015

The purpose of this thesis is to create a wide programme service directory. This thesis was commissioned by Ivalo River Camping. The programme services brochure is made to be a clear ensemble to help selling and buying the services.

The aim is to create good preconditions for selling and increasing the sales and services. The aim is also to add value on the commissioning company and on myself.

The theoretical framework of this study is based on the definitions of program services, security, quality issues and customers' experiences. The stages of the process in developing a new product are also handled.

This is a functional thesis, resulting in a programme services directory. The functional part follows the model of the product development process: from an idea into the production of a pilot version and evaluation of it. The outcome of this thesis will be handed over to Ivalo River Camping.

Key words: Tourism program services, tourism product development, nature tourism

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA.....	7
2.1	Tutkimuksen kohde.....	7
2.2	Käsitteet ja teoria	8
2.3	Tutkimuskysymykset	8
2.4	Aineisto ja menetelmät	8
2.5	Tutkimuksen kulku	8
3	OHJELMAPALVELUESITE MATKAILUYRITYKSEN MARKKINOINNIN VÄLINEENÄ.....	10
3.1	Ivalo River Camping pähkinäkuoressa	11
3.2	Inarin kunta matkailun toimintaympäristönä	12
4	OHJELMAPALVELUN LAATUTEKIJÄT	14
4.1	Ohjelmapalvelun määritelmä, turvallisuus ja alaa koskeva lainsäädäntö	16
4.2	Ohjelmapalvelun elämyksellisyys	19
5	OHJELMAPALVELUESITTEEN TUOTEKEHITTELYPROSESSI	22
5.1	Ohjelmapalveluesitteen lähtökohta, suunnittelu ja sisältö	22
5.2	Ohjelmapalveluesitteen toteutus	25
5.3	Ohjelmapalveluesitteen arviointi	25
6	POHDINTA JA YHTEENVETO.....	27
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	30
	Liite 1. Ohjelmapalveluesite Ivalo River Campingille.....	30
	Liite 2. Turvallisuussuunnitelma	32

1 JOHDANTO

Matkailu on kautta historian ollut osa ihmisten vapaa-ajan viettoa. Matkustamisen motiiveja on lähes yhtä paljon kuin on matkustajia. Matkailuala on viimeisten vuosikymmenten aikana kehittynyt huimasti. Pelkkä siirtyminen toiseen kohteeseen ei nykyään tyydytä matkustajan tarpeita. Varsinaisten matkailun peruspalvelujen, kuljetusten, majoitus- ja ravitsemuspalvelujen lisäksi hän haluaa kokea matkallaan enemmän. Matkailija haluaa oppia uutta, kokea elämyksiä, virkistyä, liikkua, nauttia ja hoitaa itseään matkan aikana. Asiakkaalle on siis oltava tarjolla hyvä kattaus kokemuksia. Siksi matkailun palveluvalikoimaa on kehitettävä jatkuvasti. Asiakas odottaa monipuolisia ja mielenkiintoisia ohjelmapalveluita kohteessaan. Paine asiakkaan saamasta matkakokemuksesta on siirtynyt yhä enemmän kohteessa olevan palveluntarjoajan harteille.

Matkailun ohjelmapalvelujen kenttä on verrattain nuori. Ohjelmapalveluille on alettu vasta viime vuosikymmeninä luomaan omia lainsäädäntöjä ja virallisia ohjeistuksia sekä standardeja. Myös matkailualan koulutuksessa ohjelmapalveluja, niihin liittyvää turvallisuutta ja lakeja on alettu painottamaan enemmän. Ala onkin kasvanut valtavasti ja ohjelmapalveluita tarjoavia toimijoita on tullut markkinoille yhä enemmän. Ohjelmapalveluyrittämiseen on ollut matalampi kynnys lähteä, kuin moneen muuhun yritystoimintaan, koska perustamiskustannukset ovat, luonnollisesti palvelusta riippuen, verrattain pieniä. Tarvittava välineistö ja kalusto on suhteellisen helposti hankittavissa. 1990-luvulta lähtien EU:n tukemat maaseudun kehittämistoimet ovat osaltaan lisännyt tarjontaa. Luonto- ja ohjelmapalvelut ovat nähty nykyään oleellisina keinoina pitää syrjäisetkin alueet asuttuna ja elinkelpoisena. Ohjelmapalvelujen kirjo ja laatutaso ovat nousseet. Perinteisesti niitä ovat tarjonneet hotellit ja ravintolat, nykyisin kuitenkin suurimman osan palveluista tuottavat varsinaiset ohjelmapalveluyritykset ja yksityisyrittäjät. Mukana markkinoilla on myös matkanjärjestäjät, erilaiset yhteisöt ja järjestöt sekä alueelliset matkailuorganisaatiot. Ohjelmapalvelualalle on ohjelmapalvelujen monipuolistuessa ja asiakkaiden vaatimusten noustessa on myös tuotannossa usein jouduttu erikoistumaan ja verkostoitumaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kattava ohjelmapalveluesite Inarin kunnassa, toimivalle Ivalo River Camping -nimiselle yritykselle. Yrityksellä ei aikaisemmin ole ollut selkeää, järjestelmällistä, ohjelmapalvelutoimintaa tai sen myyntiä. Satunnaisia retkiä on kuitenkin järjestetty asiakkaiden toiveesta. Yrityksen laajentaessa toimenkuvaa

ja palvelutarjontaa, on kehitettävä toimiva ohjelmapalveluesite. Sen tulee sisältää kaikki myytävät ja järjestettävät ohjelmapalvelut ja kuvaukset niistä hintoineen. Esite otetaan käyttöön joulukuun lopussa 2015 ja kaikki sen sisältämät palvelut tulevat myyntiin osana toimeksiantajayrityksen matkailupalvelutarjontaa. Tavoitteena on luoda hyvät edellytykset työntekijöiden myyntityölle ja yrityksen myynnin kasvattamiselle. Matkailijoille luodaan hyvä lisä yrityksen palvelutarjontaan harkituilla, laadukkailla ja turvallisilla ohjelmapalveluilla.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Tämän työn aihe syntyi täysin käytännön tarpeesta. Kesällä 2015 suorittaessani työharjoittelua, pohdin sopivaa aihetta lopputyölleni. Kävi ilmi, että työharjoittelupaikkani yrittäjä olisi halukas laajentamaan palvelutarjontaansa myös ohjelmapalvelupuolelle. Täytyi alkaa suunnittelemaan talviaikaan myytäviä ohjelmapalveluja. Voisinhan hyvin liittää myös opinnäytetyöni tähän aiheeseen. Ohjelmapalvelutoimintaa tarjoavia yrityksiä löytyy alueelta muutamia, mutta kysyntää on ollut reilusti jo edellisinä talvina. Esimerkiksi kalastus- ja revontuliretkien järjestämiseen on hyvät mahdollisuudet myös yrityksen omilla resursseilla. Lisäksi voitaisiin myydä alueella toimivien palveluyritysten tuotteita, samalla laajentaen toimeksiantajayrityksen palvelutarjontaa asiakkaille. Pyrkimyksenä on myös laajentaa asiakaskuntaa markkinoimalla ohjelmapalveluja mahdollisimman hyvin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on siis tuottaa kattava ohjelmapalveluesite Ivalo River Campingille luomalla kuvaukset, hinnat, aikataulut ja muut tarvittavat tiedot myytävistä ohjelmapalveluista. Alueella on valmiiksi jo hyviä palveluja tuottavia yrityksiä, joten osa asiakkaillemme tarjottavista ohjelmapalveluista on lähialueen ohjelmapalvelutuottajien valmiita tuotteita, jotka otetaan myyntiin kauttamme. Tiettyjä palveluita kehitämme ja tuotamme itse. Teemme myös yritykselle tiettyjä hankintoja mahdollistaaksemme omien palvelujen tuottamisen. Ohjelmapalveluesite on suunnattu alueen matkailijoille, eli potentiaalisille asiakkaille. Samalla esitteen tehtävänä on palvella Ivalo River Campingin henkilökuntaa. Sen tehtävänä on myös helpottaa olemassa olevien palvelujen markkinointia ja myyntiä.

Tavoitteena on luoda toimiva ohjelmapalveluesite. Se palvelee työn toimeksiantajaa, sen asiakkaita ja henkilökuntaa. Hyvä ohjelmapalveluesite luo hyvät edellytykset ja mahdollisuudet lisämyynnille. Se helpottaa työntekijän myyntityötä ja asiakkaan ostopäätöstä. Osaltaan ohjelmapalveluesite vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan yrityksestä ja luonnollisesti sen tarjoamista palveluista ja niiden laadusta. Ohjelmapalveluesitteen on oltava riittävän selkeä, asiallinen, informatiivinen ja houkutteleva. Sisällön ja ulkoasun on vakuutettava asiakas. Hänelle täytyy antaa tunne, että hän on osaavissa ja turvallisissa käsissä ostaessaan palvelun sen tarjoajalta.

2.2 Käsitteet ja teoria

Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat matkailu ohjelmapalvelut, matkailu tuotekehitys ja luontomatkailu. Pyrin avaamaan käsitteitä kirjallisuuden ja työelämän näkemysten kautta. Opinnäytetyö on menetelmältään toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisuus mahdollistaa uuden tuotteen ja palvelun tekemisen ja toisaalta se pohjautuu vahvasti työelämään. Teoriaosuudessa käyn läpi turvallisuuden rakentumista, elämyksen käsitettä ja laatuun vaikuttavia tekijöitä. Koska tämä opinnäytetyö ei varsinaisesti tutki tai analysoi, on tuotekehittelyprosessin vaiheiden läpikäynnillä suuri merkitys työn kirjallisessa lopputuloksessa.

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kysymykseen, kuinka luodaan hyvä ohjelmapalveluesite? Työssä käydään läpi ohjelmapalvelujen toteuttamiseen ja myyntiin vaikuttavia tekijöitä, jotta rakennetusta ohjelmapalveluesitteestä tulisi mahdollisimman hyvä työkalu sekä Ivalo River Campingin henkilökunnalle myyntityöhön, että asiakkaalle ostopäätöksen tekemiseen.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Kyseessä on menetelmältään toiminnallinen opinnäytetyö. Työn lopputulos on ohjelmapalveluesite, jota varten ei toteutettu tutkimusta. Aineistona on käytetty toimeksiantajan haastattelua sekä markkinoilla olevien kilpailijoiden ja yhteistyökumppaneiden kartoitusta. Matkailijamäärien selvittämiseksi on käytetty saatavilla olevia tilastoja (Finnavia 2014 & Liikennevirasto 2015). Lisäksi on avattu elämyksen teoriaa muun muassa elämyskolmion (Tarssanen 2005) avulla, johon ohjelmapalveluesitteen sisältöä on peilattu.

2.5 Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa pohjustetaan aihevalintaa ja ohjelmapalvelujen toimialaa. Tutkimussuunnitelman jälkeen edetään käsittelemään ohjelmapalveluesitettä matkailuyrityksen markkinoinnin välineenä. Luvussa käsitellään myös toimeksiantajayrityksen historia ja nykytilanne sekä Inarin kunta matkailun toimintaympäristönä. Seuraavassa luvussa käsitellään toimialaan liittyvää teoriaa ohjelmapalvelujen laatuteki-

jöiden, määritelmien, turvallisuuden, lainsäädännön ja elämyksellisyyden näkökulmista. Loppuun avaan ohjelmapalveluesitteen tuotekehittelyprosessin tarkemmin sisältäen tuotoksen suunnitteluvaiheen, toteutuksen ja arvioinnin. Pohdinnassa ja yhteenvedossa koan työn etenemisen ja varmistan työn tavoitteiden ja tarkoituksen toteutumisen. Pohdin myös opinnäytetyöprosessia itsearvioinnin kannalta. Opinnäytetyön eettiset huomiot ja luotettavuus käydään myös läpi. Lähteiden jälkeen liitteinä ovat itse ohjelmapalveluesite sekä turvallisuussuunnitelma, joka täytetään jokaisesta toteutettavasta ohjelmapalvelusta.



KUVA 1. Ivalo River Camping (Kuva: Tina Kiviniemi 2013)

3 OHJELMAPALVELUESITE MATKAILUYRITYKSEN MARKKINOINNIN VÄLINEENÄ

Markkinoinnin voidaan nähdä tarkoittavan viestintää ja toimenpiteitä, joiden avulla palvelu tuodaan asiakkaan tietoisuuteen, joka johtaa ostopäätökseen. Markkinointiviestinnän keinoja valitessa täytyy yrityksen tuntea asiakkaansa ja valita markkinointikanava, jota asiakas käyttää. Hyvin kiteytetty asiakaslupaus ja selkeä, oikealle asiakaskunnalle kohdistettu palvelusisältö tekevät myynnistä ja markkinoinnista helppoa. (Tonder 2013, 48–53.)

Ohjelmapalveluesite on myös markkinoinnin väline. Tarjottuja palveluja ei käytetä, ellei niitä markkinoida. Ohjelmapalvelutarjonta osaltaan välittää kuvaa koko yrityksestä ja sen toiminnasta. Tämän päivän markkinointia voidaan kuvailla muutamilla avainsanoilla: asiakaslähtöisyys, kokonaisvaltaisuus, pitkäjänteisyys, ylivoimaisuus, yhteistoiminnallisuus, arkipäiväisyys ja inhimillisyys. Markkinoinnin tulee olla yrityksen koko toiminnan punainen lanka, jonka ymmärtää ja jota toteuttaa koko organisaation henkilöstö. Asiakaslähtöisyyden on oltava aitoa vuorovaikutusta ja aktiivista asiakkaan tarpeiden tutkimusta. On pystyttävä sopeuttamaan toiminta vastaamaan näitä tarpeita. Ylivoimaisuudella tarkoitetaan huippuunsa kehitettyä osaamista. On pyrittävä olemaan markkinoilla olevista vaihtoehdoista paras. Yhteistoiminnallisuuden on toteuduttava niin organisaation sisällä, kuin suhteessa kaikkiin yrityksen sidosryhmiin. Markkinointi on mielentila, joka näkyy koko organisaation toiminnassa. Kaikki yrityksen jäsenet, yhteistyökumppanit, myyntikanavat, kuten asiakkaatkin levittävät käsitystään yrityksestä. Markkinointi on siis kokonaisvaltainen ja inhimillinen osa toimintaa. (Borg, Kivi & Partti 2002, 158.)

Markkinointiviestintä on yrityksen näkyvimpiä kilpailukeinoja. Sen muotoja ovat muun muassa mainonta, suhde- ja tiedotustoiminta sekä henkilökohtainen myyntityö. Markkinointiviestintä luo asiakkaille mielikuvan yrityksestä ja sen palveluista. (Vähätalo & Ruotsalainen 1996, 64.) Tämän opinnäytetyön ohjelmapalveluesite toimii markkinointiviestinnän välineenä mainonnan, asiakastiedotuksen sekä henkilökohtaisen myyntityön apuna.

3.1 Ivalo River Camping pähkinäkuoressa

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Inarin kunnassa sijaitseva Ivalo River Camping. Yritys on osa Lenje AY:tä, jonka toimitusjohtajana yrittäjä Tina Kiviniemi toimii. Kiviniemi osti Ivalon Kerttuojaalla sijaitsevan leirintäalueen vuonna 2008. Leirintäalueen nimi oli aiemmin Kerttuojan lomamökit Oy. 70–80-lukujen taitteessa perustettu leirintäalue piti sisällään kaksitoista 2–5 hengen majoitukseen soveltuvaa lomamökkiä minimivarustuksella ja huoltorakennuksen, jossa oli wc-tilat ja suihkut. Kiviniemi uudisti mökkien sekä huoltorakennuksen varustusta ja sisustusta. Alueelle lisättiin myös caravan-paikkoja sähkötolppineen. Alue nimettiin Ivalo River Campingiksi. Uusi, myyvämpi nimi kuvaisi toimintaa paremmin myös ulkomaalaisille matkailijoille (Kiviniemi 2015.)

Vuonna 2009 tuore leirintäalueyrittäjä Tina Kiviniemi teki kaupat leirintäalueen välittömässä läheisyydessä sijaitsevasta Seo-huoltoasemasta. Päärakennukseen tehtiin mittava remontti ja kiinteistöä laajennettiin. Seon laajennusosaan avattiin ravintola ja matkamauistomyymälä. Toimeksiantajayrityksen pääasialliseen toimintaan kuuluu tällä hetkellä huoltoasema- ja ravintolatoimintaa, mökkivuokrausta, matkamauistomyyntiä, festivaalijärjestämistä ja autonvuokrausta. Vuoden 2016 alusta lähtien palvelutarjontaan kuuluu myös ohjelmapalvelujen tuottaminen ja myynti. Vuonna 2014 yrityksen liikevaihto oli noin miljoona euroa. (Kiviniemi 2015.)

Toimeksiantajayritys sijaitsee Ivalon kylän tuntumassa suoraan maantien varrella noin kolme kilometriä kylän keskustasta. Sijainti on matkailuyritykselle hyvä. E75, eli nelostie, on Pohjois-Suomen tärkeimpiä kulkuväyliä matkustettaessa maanteitse Ylä-Lappiin tai esimerkiksi Pohjois-Norjaan tai Venäjälle. Huoltoasema toimiikin luonnollisena pysähdyspaikkana hyvän sijaintinsa ansiosta monille pohjoiseen matkaaville ja sieltä palaaville. Vuonna 2014 keskimääräinen vuorokausiliikenne tien tällä kohdalla oli 3147 ajoa/vrk, joten potentiaalisia asiakkaita on paljon (Liikennevirasto 2015). Alueen matkustajamäärään merkittävästi vaikuttava tekijä on myös Ivalon lentoasema, joka sijaitsee noin kymmenen kilometrin päässä Ivalo River Campingista. Kunnan alueella, noin kolmenkymmenen kilometrin päässä sijaitsee myös suuri matkailukeskus, Saariselkä, joka osaltaan lisää huomattavasti alueen matkailuvetovoimaa ja tunnettuutta.

3.2 Inarin kunta matkailun toimintaympäristönä

Inari on pinta-alaltaan Suomen suurin kunta. 31. elokuuta 2015 Inarissa asui 6792 henkilöä (Väestörekisterikeskus, 2015). Inarin kunta rajoittuu lännessä Norjaan ja itäpuolella sekä Norjaan, että Venäjään. Naapurikuntia etelässä ovat Enontekiö, Kittilä ja Sodankylä. Pohjoispuolella sijaitsee Utsjoen kunta. Inarissa käytetään suomenkielen lisäksi virallisesti kolmea eri saamenkieltä; inarinsaame, pohjoissaame ja koltansaame. Inarilaisista vajaa kolmannes on saamelaisia. Inari on myös Suomen tärkeintä poronhoitoaluetta. Kunnan suurin asukaskeskittymä on n. 4000 asukkaan taajama ja hallinnollinen sekä kaupallinen keskus, Ivalo. (Inarin kunta 2015.) 40 kilometriä Ivalon pohjoispuolella sijaitsee Inarin kirkonkylä, joka on myös saamelaiskulttuurin keskus. Vastaavasti 30 kilometriä Ivalon eteläpuolella sijaitsee tunnettu matkailu- ja hiihtokeskus Saariselkä.

Ivalon kylän tuntumassa sijaitsee Suomen pohjoisin lentoasema, joka palvelee noin 140 000 matkustajaa vuodessa. Selkeästi suurin osa matkustajista on tulee kotimaasta. Talven huippusesongin (joulukuun–tammikuun) aikana noin puolet matkustajista tulee ulkomailta. (Finavia 2014.) Matkustajatilasto ei luonnollisesti anna totuudenmukaista kuvaa matkustajien kansalaisuudesta. Suuri osa Ivaloon saapuvista ulkomaisista matkustajista lentää määränpäähänsä päästäkseen myös Suomen sisäisen lennon, sillä suoria lentoja ulkomailta Ivalon kentälle tehdään rajallinen määrä.

Inarin kunnan tärkeimmät vetovoimatekijät rakentuvat pitkälti luonnon ympärille. Revontulet, erämaa, maisemat, järvi, porot ja lumi ovat odotetuimpia asioita matkailijoiden keskuudessa. Myös lappilainen kulttuuri, kuten saamelaisuus, käsityöt ja perinteet kiehtovat. Aktiviteeteista matkailijoita kiinnostaa eniten luontoon liittyvät harrastusmahdollisuudet kuten, moottorikelkkailu, koiravaljakkoajelut, vaellus, kalastus, ratsastus ja järviristeilyt. Inariin kohdistuu myös odotuksia rauhasta, hiljaisuudesta ja hyvästä lappilaisesta ruuasta. (Portti 2014.)

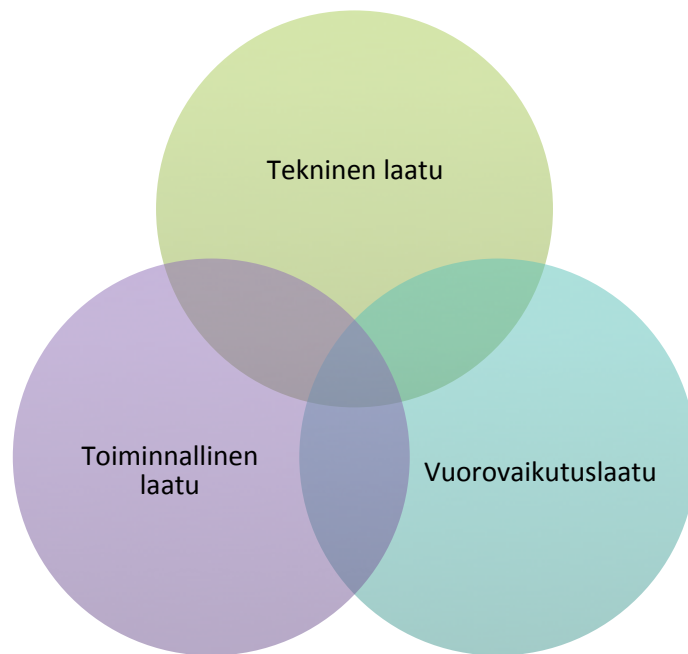


KUVA 2. Maisema Inarijärvellä (Kuva: Tina Kiviniemi 2013)

Matkailijoiden mielikuvat Inarin alueen ohjelmapalvelutarjonnasta ovat hyviä tai erittäin hyviä. Perinteisten safarien rinnalle kaivataan kuitenkin lisää luontoliikuntaan ja luontoon tutustumiseen liittyviä ohjelmapalveluja, kuten valokuvausretkiä lumikenkäilyn tai patikoiden. Perinteisiä ohjelmapalveluita pidetään osittain turhan kalliina, jopa ylihinnoiteltuina. Korkeasta hinnastaan huolimatta koiravaljakkoajeluja pidetään kiinnostavimpana ja parhaana ohjelmapalveluna. (Haantie 2013, 89.)

4 OHJELMAPALVELUN LAATUTEKIJÄT

Asiakaspalvelua koskevan laadun määrittäminen on haastavaa. Tarjotun palvelun laatu määrittyy aina asiakkaan kokemuksen mukaisesti. Tämä korostuu erityisesti luonto- ja ohjelmapalveluissa, jotka perustuvat koettuihin elämyksiin. Matkailualan kehittämiseksi ja laatutason ylläpitämiseksi on kuitenkin luotu useita erilaisia laatujärjestelmiä, -standardeja ja -luokituksia. Tässä työssä käyn läpi tiettyjä matkailun ohjelmapalveluja koskevia järjestelmiä.



KUVIO 1. Koettu kokonaislaatu. Palvelujen laadun ulottuvuudet (Verhelä & Lackman 2003, 41)

Asiakkaalle tuotetussa palvelussa laatu-ulottuvuuksia on kolme: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Kuvio 1 esittää kuinka tuotetun palvelun laadun määrittää asiakas kolmen osatekijän summana; palvelun teknisen, toiminnallisen, ja vuorovaikutuslaadun yhteisvaikutuksesta (Verhelä & Lackman 2003, 41.) Kun kaikki nämä laadut ovat korkealla, koettu kokonaislaatu on huipussaan. Tekninen ja toiminnallinen laatu ovat tekijöitä, jotka ovat varmistettavissa jo ennen varsinaista palvelun tarjoamista. Nämä ovat myös palveluissa helposti toistettavissa olevia elementtejä. Kun näistä osista on huolehdittu hyvin ja ne toimii odotetusti, ongelmia ei tule. Vuorovaikutus on kuitenkin usein asiakkaalle mieleenpainuvuin osa laatua. Vuorovaikutuslaatuun vaikuttaa vahvasti sekä asiakkaan ennakko-odotukset, että kokemukset palvelusta sen

aikana. Tämä on tärkein ja samalla herkin osa koettua kokonaislaatua. Hyvä vuorovaikutus rakentuu monista tekijöistä, mutta tärkeimmäksi nousee asiakaspalvelijan henkilökohtainen panostus. Hyvä vuorovaikutus ei synny pelkällä ohjeistuksella.

Verhelän & Lackmanin (2003,45) mukaan Suomen Matkailun Kehitys Oy on kehittänyt Matkailun edistämiskeskuksen toimeksiannosta laadun kehittämisjärjestelmän, Laatu-tonnin, joka on tarkoitettu erityisesti pienille ja keskisuurille matkailuyrityksille. Järjestelmän tärkeimpänä tehtävänä on saada käynnistettyä yrityksen kilpailukyvyn takaava, jatkuva laatuprosessi. Keskeisinä tavoitteina on parantaa yrityksen asiakastyytyväisyyttä, kannattavuutta ja kilpailukykyä. Laatutonnin keskeiset teemat ja niiden sisällöt ovat:

- **Asiakastyytyväisyys.** Asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin vastaaminen sekä asiakastyytyväisyysseuranta.
- **Ammattimaisuus.** Henkilökunnan panos yrityksen toimintaan, riittävää yrityksen perusrakenteen taso ja teknologian tarkoituksenmukainen hyödyntäminen sekä koko toiminnan jatkuva kehittäminen.
- **Tuloksellisuus.** Talouden hallinta ja suunnittelu, oikea panos-tuottosuhde sekä sopiva hinnoittelu.
- **Eettisyys.** Toteutuu ottamalla huomioon ympäristö, luonto ja paikalliskulttuuri sekä arvostamalla henkilöstöä, sidosryhmiä ja yleisiä hyviä tapoja.

Laatutonnissa yritys sitoutuu valmennukseen ja saa käyttöönsä jatkuvan seurannan. LaatuValmennus pitää sisällään yrityksen itsearviointin pohjalta suunnitellun, yritys-kohtaisesti konsultoidun laadunkehittämisprosessin. Sen työkaluina käytetään laatutyökirjaa ja LaatuVerkkoa, josta saa ajankohtaista tietoa toimialan tunnusluvuista ja vertailutietoa esimerkiksi asiakas- ja henkilöstötyytyväisyydestä. Laatutonniin on mahdollista yhdistää myös muita yrityksen omavalvonta- ja laatujärjestelmiä. Muun muassa maaseutumatkailuyrityksillä käytössä oleva Maakuntien Parhaat -järjestelmä ja maaseutumatkailun yhteistyöryhmä Palvelua Sydämellä -koulutus on koordinoitu Laatutonnin kanssa yhteensopiviksi. (Borg ym. 2002, 150.)

Imatran seudun kehitysyhtiö Oy (2015) On kehittänyt matkailun ohjelmapalvelujen normiston niin sanottuna MoNo -hankkeena. Kyseessä on Suomen ensimmäinen ohjelmapalvelujen käytännön toteutustapoja koskeva kattava ohjeistus, joka on tehty niin yrittäjien, viranomaisten, kuin oppilaitostenkin yhteistyössä. Ohjeisto sisältää ohjelma-

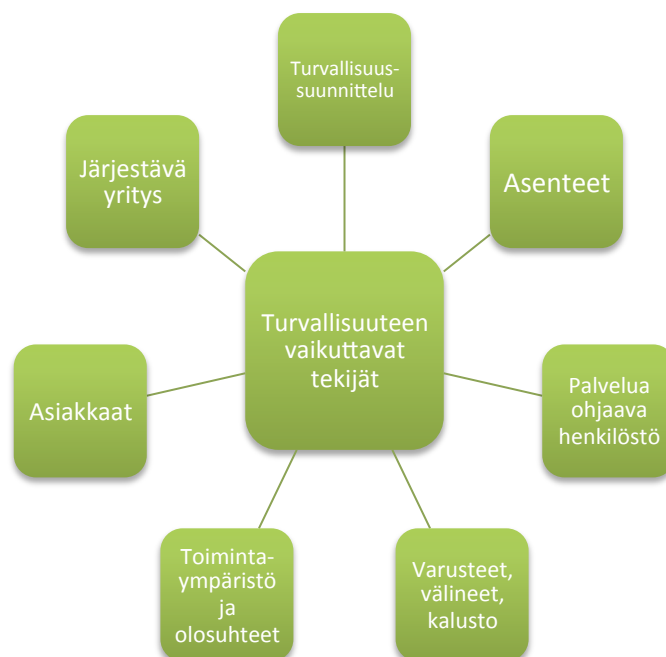
palveluihin liittyviä keskeisiä käsitteitä ja termejä, kuluttajansuojan lait ja asetukset, sopimukset sekä ammattitaitoon, kestäväan kehitykseen ja turvallisuuteen liittyvät osa-alueet. MoNo -käsikirjoja on laadittu moottorikelkkailusta, luontoliikkumisesta ja maas-tohiihdosta, seikkailu- ja elämystoiminnasta, ratsastuksesta ja pyöräilystä, vesiaktiviteeteista, kalastuspalveluista sekä kulttuuritapahtumista.

4.1 Ohjelmapalvelun määritelmä, turvallisuus ja alaa koskeva lainsäädäntö

Matkailun ohjelmapalveluja pidetään matkailututkimuksessa vielä suhteellisen uutena toimialana. Alan julkaisuista löytyy useampia määritelmiä matkailun ohjelmapalveluille: Yhdistyneiden Kansakuntien alajärjestön, World Tourism Organization WTO:n määritelmän mukaan ohjelmapalvelut jaotellaan vesi- ja ranta-aktiviteetteihin, talviaktiviteetteihin, luontomatkailuun, sosiaaliseen elämään ja kilpailuihin. (Verhelä 2007, 16.) Kauppa- ja teollisuusministeriö on määritellyt matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsauksessa matkailun ohjelmapalvelut matkailutuotteen toiminnallisen osan muodostaviksi aktiviteeteiksi. Opetushallituksen vahvistamissa matkailualan perustutkinnon perusteissa matkailun ohjelmapalvelut määritellään omatoimiseksi, tai ohjatuiksi toiminoiksi, jotka pohjautuvat asiakaslähtöisesti luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen. (Verhelä & Lackman 2003, 16–17.) Kussakin määritelmässä ohjelmapalvelujen kenttä on laaja. Tämä osaltaan vaikuttaa ohjelmapalvelujen ohjeistuksien, järjestelmien ja lakien yhdenmukaistamisen haasteellisuuteen.

Luontomatkailututkimus lienee lähin matkailun ohjelmapalveluihin viittaava varsinaisen tieteen ala. Siihen lasketaan kuuluvaksi ne tutkimukset, joissa luonnon asema matkailun ensisijaisena vetovoimatekijänä on pääroolissa. Luontomatkailututkimuksen erityisiä kiinnostuksen kohteita ovat tähän mennessä olleet luontomatkailun kysyntä, luonnon matkailullinen vetovoimaisuus, matkailun sosiaaliset, taloudelliset ja ympäristöön kohdistuvat vaikutukset, matkailun luontoon liittyvät arvostukset, matkailun yhteen soveltaminen muiden luontoa käyttävien tahojen kanssa sekä luonto- ja virkistysarvojen taloudelliseen arvottamiseen liittyvät aihepiirit. (Rantala 2011, 40.) Suurin osa tällä hetkellä Lapissa toteutettavista ohjelmapalveluista on luonto-ohjelmapalveluita. Luontomatkailututkimuksen kenttä voi tarjota tärkeää tietoa matkailun motiiveista ja tulevaisuuden kehityssuunnista.

Ohjelmapalvelutoiminnassa yksi keskeisimpiä asioita on turvallisuus ja siitä huolehtiminen. Asiakkaiden kokemus turvallisuus on avainasemassa koettuun elämykseen. Ohjelmapalvelut pitää sisällään paljon turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka on otettava huomioon palvelun tuottamisen jokaisessa vaiheessa, erityisesti suunnittelussa. Ohjelmapalvelun toteuttamisen aikana voidaan vaikuttaa enää vain osaan mahdollisista riskitekijöistä. Ohjelmapalvelutuote tulee olla rakennettu alusta loppuun turvallisuusasiat tarkasti huomioiden. Asiakkaalle on tärkeää myös antaa tunne turvallisuudesta. Psykkisen turvallisuuden rakentamisen kuuluu palveluntarjoajan tehtäviin onnistuneen aktiviteetin tuottamisessa. (Verhelä & Lackman, 2003, 52.)



(KUVIO 2. Verhelä, 2007, 53)

Kuviossa 2 on esitetty tärkeimmät tekijät, jotka tuotteen turvallisuuteen vaikuttavat. Asianmukainen turvallisuus-suunnittelu, henkilöstön koulutus ja taidot lisäävät merkittävästi turvallisuutta ja sen tuntua. Tärkein turvallisuustekijä on kuitenkin turvallisuusmyönteinen ja vastuuntuntoinen asenne, joka on oltava kaikilla palvelun toteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä, markkinoijasta asiakkaaseen. Merkittävä osa turvallisuutta on myös käytettävät varusteet, välineet ja kalusto, joka on oltava tarkoituksenmukaista ja jonka huolto ja ylläpito on tarvittavalla tasolla. Toimintaympäristö ja olosuhteet, kuten vuorokauden aika ja sää, vaikuttavat osaltaan turvallisuuteen. (Verhelä 2007, 50–51, 53.)

Matkailun ohjelmapalvelunormiston (MoNo) mukaan kullekin matkailun ohjelmapalvelutuotteelle on luotava lakisääteinen riskianalyysiin perustuva turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelman on sisällettävä seuraavat kohdat:

- **Toimintaohjeet erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa**
 - Hätäilmoitusnumerot ja keskeiset tahot
 - Hätäilmoituksen teko
 - Toimintamallit
 - Käytettävissä oleva kalusto
 - Viestiyhteydet
- **Kohde- tai tuotekohtainen pelastussuunnitelma**
 - Kohteen tai tuotteen perustiedot turvallisuusnäkökulmasta
 - Palvelutuotteen vastuu- ja varahenkilöt
 - Henkilöturvallisuuden varmistamiseksi suunnitellut toimenpiteet
 - Kohde- tai tuotekohtaiset pelastuspisteet, eli paikat, joihin tarvittaessa ambulanssi tai helikopteri on hälytettävissä
 - Arvioitu avun saapumiseen kuluva aika reitillä tai sen lähituntumassa oleviin kiintopisteisiin, joihin avunsaanti on mahdollista ohjata
- **Tiedotusohje**
 - Vaaratilanteessa
 - Onnettomuustapauksissa
 - Kuka tiedottaa
 - Minne tiedottaa
 - Mitä tiedottaa

(Verhelä & Lackman 2003, 51.)

Turvallisuussuunnitelman tehtävä on osaltaan varmistaa kaikkien ohjelmapalveluun osallistuvien jäsenten turvallisuus ja hyvinvointi aktiviteetin aikana. Turvalliseen lopputulokseen päästään huolellisella suunnittelulla ja ennakoimisella. Opinnäytetyön liitteenä on mallipohja jokaiselle ohjelmapalveluesitteen aktiviteetille erikseen täytettävästä turvallisuussuunnitelmasta. (liite 2)

Ainoa puhtaasti ohjelmapalveluita koskeva lakipykälä on kirjattu kuluttajaturvallisuuslakiin. Kuluttajaturvallisuuslain (22.7.2011/920) mukaan *"Palvelun tarjoajan on tehtävä ennen kuluttajapalvelun tarjoamisen aloittamista kirjallinen ilmoitus sen kunnan val-*

vontaviranomaiselle, jonka alueella palvelua aiotaan tarjota, seuraavista palveluista: seikkailu-, elämys- ja luontopalvelu sekä niihin rinnastettava muu ohjelmapalvelu, jollei siihen sisältyvää riskiä voida arvioida vähäiseksi. Ilmoituksesta on käytävä ilmi palvelun tarjoajan nimi, kotipaikka ja yhteystiedot, palvelun suorituspaikka, palvelun kuvaus, palveluun liittyvät merkittävimmät riskit ja toimenpiteet niihin varautumiseksi sekä tieto turvallisuusasiakirjan laatimisesta ja viimeisimmästä päivittämisestä." Lain keskeisin tarkoitus on varmistaa, ettei myytävä tuote tai palvelu ole vaarallinen, turvaton tai haitallinen terveydelle, omaisuudelle tai ympäristölle (Matkailualan turvallisuuspassi 2014, 21).

4.2 Ohjelmapalvelun elämyksellisyys

Elämys tarkoittaa voimakkaasti vaikuttavaa kokemusta, tapahtumaa tai muuta sellaista, joka tekee ihmiseen voimakkaan vaikutuksen. Tämän määritelmän mukaan elämyksellä viitataan pääsääntöisesti positiivisiin kokemuksiin. Elämys on kokemuksena moniaistinen, muistijäljen jättävä, yksilöllinen ja myönteinen kokemus. Ero elämyksen ja kokemuksen välillä on kapea. Elämys rakentuu emotionaalisesti, kun taas kokemus on sisältöltään tiedollinen. Elämys on aina yksilöllisempi kuin kokemus, joten se ei ole samalla tavalla yksilöiden välillä vertailtavissa oleva, kuten kokemus on. Elämys aina tilannesidonnainen ja ainutkertainen, subjektiivinen kokemus. Sitä ei voida varsinaisesti tuottaa, mutta sen syntymiselle voidaan tarjota sopivat olosuhteet. (Saarinen & Järviluoma, 2002, 46–47.)

Elämys-termi yleistyi matkailun markkinoinnissa 1990-luvulla. Elämyksellisyys ja elämystarjonta liitettiin aluksi erityisesti luonto- ja seikkailumatkailuun. Mielikuvia luotiin uusien ja erilaisten aktiviteettien ja kauniiden maisemien avulla. Nykyään elämys-termiä käytetään jo lähes kaikessa matkailumarkkinoinnissa. Mainonnan mukaan elämyksiä koetaan kaupunki-, kylpylä- ja rantalomillakin. Tänä päivänä luontomatkailu- ja ohjelmapalveluyritykset ovat omaksuneet elämysmatkailun ja elämystuotteet jopa imagonsa perustaksi. (Saarinen & Järviluoma 2002, 45–46.)

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO on luonut elämyskolmio-mallin, jonka tarkoitus on auttaa elämysten parissa työskenteleviä. Elämyksellisyys rakentuu yksilöllisyydestä, aitoudesta, tarinasta, moniaistisuudesta, kontrastista sekä vuorovaikutukses-

ta. (Tarssanen 2009.) Aktiviteetin on oltava asiakkaan arjesta poikkeava kokemus, jotta sillä on mahdollisuus tuottaa kokijalleen elämys.



KUVIO 3. Elämyskolmio. (Tarssanen, 2009, 8)

Jotta asiakas voi kokea elämyksen, tulee kaikkien elämyskolmion (kuvio 3) osa-alueiden täyttyä (Tarssanen 2009, 8). Arvioin itse opinnäytetyöni toiminnallista osuutta eli ohjelmapalveluesitettä ja aktiviteettien kuvauksia elämyskolmion pohjalta ja lähdin avaamaan ohjelmapalvelusisältöä ja elämyksen kokemisen mahdollisuutta lumikenkäretken osalta.

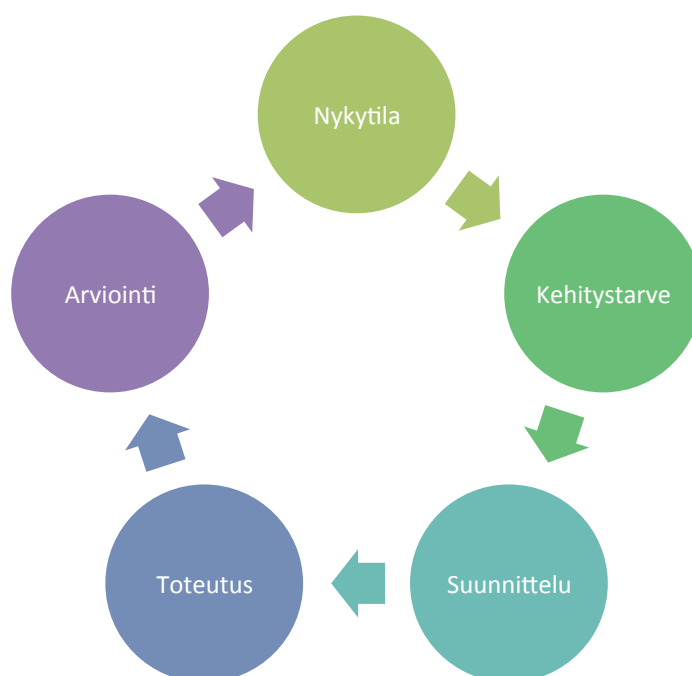
Asiakkaan kiinnostus palvelutuotetta kohtaan on tarkoitus herättää ohjelmapalveluesitteen avulla. Houkuttelevat valokuvat sekä kuvaus aktiviteetin sisällöstä ja toiminnasta saa asiakkaan tekemään ostopäätöksen. Fyysisellä tasolla asiakas aistii aktiviteetin aikana lumen tunnun ja ilman viileyden sekä monia tunteita turvallisuudesta itsensä ylittämiseen. Asiakas oppii uutta Lapin luonnosta, lumikenkäilyn tekniikasta tai itsestään. Positiivisen elämyksen voi saada aikaan ainoastaan onnistunut aktiviteetti. Asiakas kokee tyytyväisyyttä, onnellisuutta ja toisaalta toiveiden ja odotusten täyttymistä. Retkestä voi tulla jopa muutoksia asiakkaan omaan elämään; kenties hän uskaltautuu luontoon ensi kerralla yksin ilman ryhmän tukea tai päätyy ostamaan itselleen omat lumikengät aktiviteetista innostuneena.

Aktiviteetin yksilöllisyys varmistetaan siten, että ryhmäkoot eivät ole liian suuria ja jokainen asiakas huomioidaan retkellä keskustellen, kysellen ja muuten huomioiden.

Ohjelmapalvelu on aito sijoittuessaan aitoon lappilaiseen ympäristöön ja oppaan ollessa aidosti kiinnostunut välittämään tietoa ja taitoa asiakkaille. Taustalla on usein tarina tai useampikin; asiakas kuulee retkellä kertomuksia, uskomuksia ja tarinoita ympäristöstä ja luonnosta. Moniaistisuus toteutuu kuunnellen, osallistuen, kahvia tai kuumaa mehua maistellen ja maisemia ihastellen. Kaupan päälle asiakas saa positiiviset tunteet. Kontrasti korostuu, kun asiakaskunta on tullut paikkakunnan ulkopuolelta; kaupunkilaiselle hiljaisuus, puhtaus, koskematon luonto on elämys, jota ei kotona koe. Vuorovaikutuksesta vastaa pääasiassa opas, joka tietää mistä puhuu ja ottaa huomioon asiakkaidensa yksilölliset tarpeet retken aikana. Opas luo asiakkaille turvallisuuden tunteen, että he ovat osaavissa käsissä.

5 OHJELMAPALVELUESITTEEN TUOTEKEHITTELYPROSESSI

Tuotekehitysprosessi toimii näkemykseni mukaan, alasta riippumatta, samalla perusperiaatteella (kuvio 4). Ensin arvioidaan nykytila kattavasti ja rehellisesti. Sen jälkeen kartoitetaan kehitystarve, mitä täytyy tehdä. Tarpeen ollessa selkeä, laaditaan suunnitelma toteutuksesta ja toteutetaan se. Kun toteutus on valmis, arvioidaan, ovatko tavoitteet eli kehitystarve saavutettu. Arvioinnin jälkeen palataan taas nykytilaan. Jos siihen ollaan tyytyväisiä, voidaan prosessi lopettaa. Jos kehitystarvetta vielä on, jatketaan samalla kaavalla, kunnes jälleen arvioidaan tuloksia ja päästään sen hetkiseen nykytilaan. Kehää edetään, kunnes lopputulos on tavoitteiden mukainen.



KUVIO 4. Tuotekehitysprosessi.

5.1 Ohjelmapalveluesitteen lähtökohta, suunnittelu ja sisältö

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on yhdistää ammatillinen taito (toiminnallisuus), ammatillinen tieto (teoreettisuus), tutkiva tekeminen (tutkimuksellisuus) ja ammatillinen viestintätaito (raportointi) (Vilka 2010). Tässä opinnäytetyössä teoriaosa sisältää aiheeseen liittyvät käsitteet, lainsäädännön ja määritelmät.

Ajatus ohjelmapalveluesitteen tekemisestä matkailualan yritykseen tuli työn toimeksiantajan tarpeesta. Suoritin toisen työharjoitteluni kesällä 2015 työn toimeksiantajayrityksessä, joka on aikaisemmin keskittynyt tarjoamaan pääasiassa majoitus- ja ravitsemuspalveluita matkailijoille. Alueella on erityisesti talvella kysyntää myös luonto- ja elämyspalveluille. Yritys onkin valmis laajentamaan palvelutarjontaansa myös tälle sektorille. Toimeksiantajan kanssa yhteistyössä päätimme alkaa tuottamaan ja myymään myös erilaisia ohjelmapalveluita jo tulevana talvena. Jotta myynti on mahdollista, on asiakkaille tuotettava tieto tarjolla olevista ohjelmapalveluista. Tieto tuotetaan tämän opinnäytetyön ohjelmapalveluesitteen avulla. Lisäksi mahdollisuus luoda yritykselle ohjelmapalveluesite hyödyttää itseäni, paitsi opinnäytetyön, myös tulevan työurani kannalta. Tulen työskentelemään toimeksiantajayrityksessä valmistuttuani ja käyttämään ohjelmapalveluesitettä työkaluna palvelujen myymisessä, tuottamisessa ja kehittämisessä.

Ohjelmapalveluesitteen suunnittelu lähti asiakkaiden tarpeiden kartoittamisesta. Haastattelin yrittäjä Tina Kiviniemeä (2015) asian tiimoilta. Asiakkailta tiedettiin olevan toiveita ja odotuksia paikallisista ohjelmapalveluista. Kysyntää suoraan yrittäjältä on ollut runsaasti. Ivalon alueella toimii yrityksiä, jotka tarjoavat ohjelmapalveluja, mutta markkinointi on ollut heikkoa. Asiakkaat eivät ole yksinkertaisesti löytäneet haluttuja palveluita. Ohjelmapalveluja on tähän asti ollut saatavilla pääasiassa Saariselällä, mutta noin 30 kilometrin matka tunturikeskukseen on ollut useille, ilman autoa matkustaville asiakkaille, osallistumista hankaloittava ja rajoittava tekijä. Palvelutarjontaan päätettiin ottaa paikallisten yrittäjien luomia, hyviä palvelutuotteita mahdollisimman läheltä. Osa tarjottavista palveluista voisi olla toimeksiantajayrityksen piirissä suunniteltuja ja järjestämiä aktiviteetteja. Toimeksiantaja oli valmis tekemään tarvittavia varuste- ja kalustohankintoja.



KUVA 3. Husky-valjakko (Kuva: Tina Kiviniemi 2014)

Lähdin kartoittamaan mahdollisia tarjottavia aktiviteetteja tutustumalla Saariselän ja Ivalon alueen ohjelmapalveluja tarjoavien yritysten tarjontaan. Alusta asti oli selvää, että asiakkailla on kiinnostusta erityisesti husky-, poro-, moottorikelkka- ja revontuliretkiä kohtaan. Koira- ja porosafareiden osalta oli luonnollista alkaa selvittämään sopivia yhteistyötahoja. Myös moottorikelkkasafarit päätettiin jo alkuvaiheessa järjestää yhteistyöyrityksen toimesta, koska kalustohankinnat olisivat tässä vaiheessa olleet liian suuret. Toimeksiantajayrityksellä on valmiiksi sopivaa autokalustoa, jolla esimerkiksi revontuliretkiä voidaan järjestää yrityksen omasta toimesta mutkattomasti. Lisäksi päätettiin hankkia yritykselle lumikenkiä ja lämpimiä talvivaatteita sekä kenkiä, niin sanottujen moottorittomien aktiviteettien järjestämiseksi. Vaatteita ja lumikenkiä, samoin kuin yrityksen jo aiemmin hankkimia suksia ja potkukelkkoja voidaan myös vuokrata asiakkaiden omatoimisia retkiä varten.

Ohjelmapalveluesitteen sisältöä suunnitellessa pääpaino oli valikoiman lisäksi hyvissä palvelukuvauksissa ja positiivisia ajatuksia herättävissä valokuvissa. Esite sisältää käytännössä ohjelmapalveluvalikoiman lisäksi myyjän yhteystiedot, varausehdot, aikataulut ja hinnat palveluista. Lisäksi sen on oltava näyttävä, ulkoasultaan haluttava ja myyvä esite.

5.2 Ohjelmapalveluesitteen toteutus

Lähdin kirjoittamaan ohjelmapalveluesitettä Word-pohjalle, koska ohjelma on minulle tuttu ja tiesin siten saavani tehtyä kyllin selkeän ja tarkoitukseen sopivan lopputuloksen. Word-pohjalle toteutettua esitettä on myös helppo tarvittaessa muokata, joka onkin tärkeää esitteen edelleen kehittämisen kannalta.

Esitteen fyysinen ulkomuoto muodostuu kaksipuoleisesta A4-kokoisesta paperista, joka taitetaan kolmiosaiseksi lehtiseksi, yrityksen ohjelmapalveluesitteeksi. Se on selkeä ja helppolukuinen sisältäen tarvittavan informaation tarjottavista palveluista. Asiakas voi halutessaan ottaa ohjelmapalveluesitteen mukaansa. Se on kokonaisuudessaan tulostettavissa toimeksiantajan tiloissa jo olevalla laitteistolla, mikä mahdollistaa myös ekologisen lopputuloksen. Tulostus tapahtuu laadukkaalle erikoispaperille, joka on tavallista tulostuspapereita paksumpaa ja kiiltävämpää. Näin saadaan osaltaan luotua asiakkaalle parempaa laatuvaikutelmaa toiminnasta.

Ohjelmapalvelutarjontaa rakentaessa oli mietittävä tarjotaanko aktiviteetit asiakkaille niin sanotun viikko-ohjelman muodossa säännöllisesti vai kysynnän mukaan. Päädyttiin ratkaisuun, jossa yrityksen itse järjestämällä lumikenkäretkellä on viikoittainen vakio-päivä ja -kellonaika. Muut aktiviteetit tarjotaan kysynnän ja saatavuuden mukaan. Esimerkiksi revontuliretkiä ei haluta järjestää, ellei ennusteet revontulien näkymiselle ole kohdallaan. Tällä halutaan vahvistaa asiakaslähtöistä ja aitoa palveluntarjontaa. Toimeksiantajayrityksellä ei ole varsinaista opashenkilökuntaa, mutta sen kaikki henkilökunnan jäsenet kykenevät toteuttamaan yrityksen omat aktiviteetit. Resursseja jokapäiväisiin omiin ohjelmapalveluihin ei tällä hetkellä kuitenkaan ole.

Ennen kuin yhteistyöyritysten ohjelmapalveluita voidaan tuoda asiakkaille tarjolle, täytyy sopimukset olla tehtynä ja komissiot sovittuna. Yhteistyöyritysten kanssa on myös sovittu varausehdoista ja asiakasmaksuista, sekä vastavuoroisesta mainostamisesta.

5.3 Ohjelmapalveluesitteen arviointi

Työn alkuosan eli suunnittelun ja ideoinnin pohjalta luotiin haluttu ohjelmapalvelutarjonta. Sen jälkeen tehtiin sopimukset yhteistyökumppaneiden kanssa ja tehtiin tarvittavat hankinnat. Prosessi eteni vaivattomasti ja ongelmitta.

Kirjoitettuani ohjelmapalvelukuvaukset kustakin palvelusta, lähetin pilottiversion ohjelmapalveluesitteestä sähköpostitse työn toimeksiantajalle, joka teki siihen joitakin korjausehdotuksia. Saatuaani palautteen, muotoilin ohjelmapalveluesitettä edelleen ja sain ideoita myös ohjelmapalveluyrityksessä työskennelleeltä kaveriltani, joka antoikin vinkkejä sanamuotoihin aktiviteettien kuvauksissa. Työstin ohjelmapalveluesitteen lopulliseen muotoonsa. Siitä tuli myös toimeksiantajan mielestä hyvä ja tarkoituksenmukainen.

Olen itse tyytyväinen valmiiseen ohjelmapalveluesitteeseen. Sen sisältämät aktiviteetit ovat mielestäni sopivia myyntituotteita toimeksiantajayritykselle ja sen asiakkaille. Yhteistyössä olevat ohjelmapalveluyritykset luonnollisesti hyötyvät esitteestä kasvaneen markkinoinnin ja näkyvyyden ansiosta. Odotuksena on myös myynnin kasvaminen.

6 POHDINTA JA YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda kattava ohjelmapalveluesite Ivalo River Campingille. Toiminnallisena opinnäytetyönä tarkoitus oli tehdä konkreettinen ”kuvasto” ohjelmapalvelutarjonnasta henkilökunnan ja asiakkaiden käyttöön. Tarkoitus on toteutunut, koska ohjelmapalveluesite on luovutettu toimeksiantajayrityksen käyttöön.

Tavoitteena oli luoda hyvät edellytykset työntekijöiden myyntityölle ja yrityksen myynnin ja palvelutarjonnan kasvattamiselle. Tähän tavoitteeseen päästiin tarkoituksenmukaisen ohjelmapalveluesitteen myötä. Toisena tavoitteena oli toiminnallisena opinnäytetyönä vastata kysymykseen, kuinka luodaan toimiva ohjelmapalveluesite? Ainakin teoriassa ohjelmapalveluesite on toimiva ja tiedoiltaan kattava. Vaikutuksia käytännön toimintaan ei ole vielä mahdollista arvioida, koska esittettä ei ole vielä tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana otettu käyttöön.

On selvää, että oma tietämykseni on kasvanut ja syventynyt opinnäytetyön aihepiirien osalta. Erityisesti turvallisuusnäkökohdat ovat antaneet konkreettista ja tärkeää tietoa tulevaa työuraani ajatellen. Opinnäytetyöllä on kuitenkin iso rooli koulutuksessa ja mieitin näin työn loppuvaiheessa koko opinnäytetyöprosessia ja sen sujumista. Erityisesti teorian kirjoittaminen on tuottanut hankaluuksia, aihepiirin kiinnostavuudesta huolimatta. Työn lopputulokseen olen kuitenkin tyytyväinen.

Opinnäytetyöni aihe ei edellyttänyt erityisiä eettisiä huomioita, koska työ ei kosketa yksittäisiä henkilöitä eikä mitään henkilökohtaista tutkittu. Toiminnallisen työn luotettavuuden arvioinnista vastaa toimeksiantaja siltä osin, että heillä on tietoa tuloksista, joita toiminnallisella työllä halutaan saavuttaa. Opinnäytetyön aihealueeseen liittyvä teoria on luotettavista lähteistä.

Varsinaista jatkotutkimuksen aihetta tästä opinnäytetyöstä ei syntynyt. Ohjelmapalveluesitteen sisältöä on toki mahdollista kehittää tarjonnan tai muiden muutosten osalta.

LÄHTEET

Borg, P., Kivi, E & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. Helsinki: WSOY.

Finavia 2014. Matkustajat 2014. Luettu 2.12.2015.
<https://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/cslpfQ/FagM-9hnEoRwLigIv6LgIQ/Matkustajatlentoasemittainsuo-fi12.pdf>

Haantie, M-C 2013. Matkailukohteen identiteetin selvittäminen asiakasnäkökulmasta. Luettu 29.11.2015.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61350/Haantie_Minna_pro_gradu.pdf?sequence=2

Imatran seudun kehitysytio Oy 2015. Monosta ohjelmapalveluyrittäjille toimintaa tukeva työkalu. Luettu 2.12.2015.
http://www.kehy.fi/fi/matkailu/matkailun_ohjelmapalvelujen_normisto_-_mono/?id=56

Inarin kunta 2015. Inari-info. Luettu 24.11.2015. <http://www.inari.fi/fi/inari-info.html>.

Kiviniemi, T. 2015. Ivalo River Camping-yrittäjä. Haastattelu 10.10.2015.

Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.

Liikennevirasto 2015. Luettu 20.11.2015.
<http://www.liikennevirasto.fi/kartat/liikennemaarakartat#.VlxwoEvpdE4>

Matkailualan turvallisuuspasi 2014. Turisti turvassa. Rovaniemi: Rovaniemen koulutuskuntayhtymä.

Portti, A. 2014. Matkailijoiden mielikuvat ja kokemukset Inarin kirkonkylästä: matkailun kehitysideoiksi. Luettu 15.11.2015. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61357>

Rantala, O. 2011. Metsä matkailukäytössä: etnografinen tutkimus luonnossa opastamisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Saarinen, J. & Järviluoma, J. 2002. Luonto matkailukohteena: virkistystä ja elämyksiä luonnosta. Rovaniemi: Metsäntutkimuslaitos.

Tarssanen, S. 2005. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi: matkailupalveluiden tuotteistaminen. Vantaa: Restamark Oy.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut – matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vilkka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Luettu 26.11.2015. Powerpoint-kooste osoitteessa http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf.

Väestörekisterikeskus, 2015. Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä. Luettu 17.11.2015. <http://vrk.fi/default.aspx?docid=8858&site=3&id=0>

Vähätalo, L. & Ruotsalainen, M. 1996. Metsästä elämyksiä – opas matkailupalvelun tuottamiseen. Helsinki: F.G.Lönnberg.

LIITTEET

Liite 1. Ohjelmapalveluesite Ivalo River Campingille



POROSAFARIT
Koe porojelu läpi lappilaisen luonnon ja tutustu aidon porotilan elämään! Tällä retkellä pääset istumaan pororekeen lämpimien talojen alle nauttimaan rauhallisesta matkasta luonnon helmassa. Opit uutta poroista ja porohoidosta. Ilta- retkellä on mahdollisuus myös revontulien näkemiseen. Retken lomassa nautitaan kuumat juomat (2h retket) tai lounas (4h retki). Retkien lähtöpaikka on Saariselällä.

Kesto: 2 tuntia, klo 14-16
Hinta: 95€/hlö, -50%/lapsi alle 11v

Kesto: 4 tuntia, klo 10-14
Hinta: 125€/hlö, -50%/lapsi alle 11v

Ilta- retki 2 tuntia, klo 20-22
Hinta: 100€/hlö, 50€/lapsi alle 11v

MOOTTORIKELKKA- SAFARIT
Lähde moottorikelkailen luontoon kokemaan vauhdin huumaa ja uskomattomia maisemia! Päivän moottorikelkaretkellä vierailaan myös paikallisella porotilalla, jossa tutustutaan poroihin ja niiden hoitoon. Ilta- retkellä sen sijaan tavoitellaan parhaita paikkoja revontulien näkemiseen. Retkellä nautitaan lämpimät juomat ja pientä syötävää. Vahinkotilanteissa moottorikelkan oma- vastuutus on max. 900€. Retkien lähtö- paikka on Saariselällä.

Kesto: 3 tuntia, klo 10-13 tai 20-23
Hinta: 155€/hlö, 115€/hlö, kun 2hlö./kelkka, -50%/lapsi alle 11v

Tämän aikeaman retkien vastuullinen toteuttaja on Joiku-Kotsamo Safaris.





Talven hauskimmat aktiviteetit



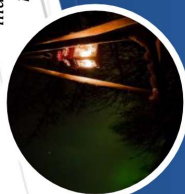

IVALO RIVER CAMPING & RESORT

www.ivalorivercamping.com +358 40 039 5046
info@ivalorivercamping.com Kerttuojantie 1 99800 Ivalo

KOIRAVALJAKKORETKET

Nämä retket ovat täynnä vauhtia ja iloa luonnon rauhassa!

Husky-safarilla nautit talvisen luonnon kauneudesta ilman moottorien jylinää. Pääset kokemaan koiravaljakkoseikkailun sekä kuljettajan, että matkustajan paikalta ja tutustut arktisten valjakkokoirien hoitoon ja historiaan. Retkellä tarjotaan lämmintä juomaa joko eväiden (2h retki) tai lämpimän ruuan (4h retki) kera. Pidempi, neljän tunnin safari on saatavana myös iltaretkenä, jolloin illan pimeydessä on mahdollisuus myös re-
vonttien näkemiseen.



Kesto: 2 tuntia, klo 10-12

Hinta: 109€/hlö, 99€/lapsi alle 14v

Kesto: 4 tuntia, klo 9-13 tai 19-23

Hinta: 139€/hlö, 109€/lapsi alle 14v

Koiravaljakkoretkien vastuullinen toteuttaja on Extreme Huskies.



PILKKIREISSU INARIJÄRVELLE

Tämä reissu on upea kokemus kaikille, kalastustaustasta riippumatta!

Matka kalastuspaikalle kuljetaan minibussin ja moottorikelkan reen kyydissä. Järvellä jokainen saa kairata oman kala-apajansa ja tutustua pilkkimisen saloihin. Hyvällä onnella saamme runsaan saaliin kotiviemisiksi. Pilkkimisen lomassa nautitaan lounas ja kuumat juomat avotulilla.

Kesto: 4 tuntia, klo 10-14

Hinta: 89€/hlö, 60€/lapsi alle 14v



REVONTULIRETKI INARIJÄRVELLE

Lähde kokemaan revontulien loiste Inarijärven jäälle!

Matkaamme Inarijärvelle minibussin ja moottorikelkan reen kyydissä. Porontaljat lämmittävät sinua matkalla järvellä revontulten valaistessa tietämme. Nautimme retken aikana ilallisen ja kuumat juomat avotulilla.

Kesto: 3 tuntia, klo 19-22

Hinta: 99€/hlö, 60€/lapsi alle 14v

LUMIKENKÄRETKE LUONNON HELMAAN

Retki lumikenkäillen raikkaassa luonnossa on verraton elämys!

Lumikenkäily ei vaadi erikoistaitoja, lähde tutustumaan lähialueen luontoon turvallisesti op-
paamme kanssa. Lumikenkäillen pääset nautti-
maan aidosta luonnonrauhasta ja hiljaisuudesta. Iltaretkellä on myös mahdollisuus nähdä revontulia. Retken aikana nautimme kuumat juomat.

Kesto: 3 tuntia, klo 10-13 tai 20-23

Hinta: 59€/hlö

Järvi- ja lumikenkäretkien vastuullinen toteuttaja on Ivalo River Camping. Ryhmän minimikoko 2 henkilöä.



Vuokraa välineet omatoimisille
retkillesi meiltä:

- Lumikengät 20€
- Sauvat 5€
- Potkukelkka 10€
- Talvivaatepaketti 15€
(Lämmin haalari, kengät, hanskat, ja pipo)

Hinnat per vuorokausi 24h

Ohjelmapalvelujen varaukset:

Ohjelmapalvelut järjestetään kysynnän ja saatavuuden mukaan. Palvelu varattava klo 16 mennessä toimintaa edeltävänä päivänä. Kaikkien retkien hintaan sisältyy talvivaatepaketti. Palvelut maksetaan varatessa. Oikeudet muutoksiin pidetään.

Aukioloajat:
Ma-ti 8-20
Ke-Su 8-02

Ivalo River Camping
+ 358 40 039 5046

www.ivalorivercamping.com
info@ivalorivercamping.com
Kerttuojantie 1 99800 Ivalo

Liite 2. Turvallisuussuunnitelma

**OHJELMAPALVELUIDEN TURVALLISUUSUUNNITELMA****OHJELMAPALVELUN PERUSTIEDOT**

Tapahtuma / retki: _____

Paikka: _____

Alkaa (pvm ja kellonaika): _____

Loppuu (pvm ja kellonaika): _____

Osallistujien henkilömäärä: _____ aikuista _____ lasta

Vastaava ohjaaja 1: _____

Vastaava ohjaaja 2: _____

Turvallisuusvastaava: _____

Tapahtuman / retken kuvaus: _____

Tapahtuma-alue ja reitti:
 (kartta liitteenä) _____

Varusteiden tarkastajan kuittaus ja pvm: _____

TOIMINTA HÄTÄTILANTEESSA:

Ryhmän toiminta poikkeustilanteessa: _____

Kuka johtaa: _____

Varahenkilö: _____

Noutopaikka ja varavaihtoehto: _____

YLEINEN HÄTÄNUMERO: 112

Ryhmälle on kerrottu turvallisuussuunnitelmasta ja ryhmällä on tieto, mistä sen löytää. ☐

Laadittu:

 päivämäärä ja paikka

 allekirjoitus ja nimenselvennys